



RÉCIT D'ACTIVITÉ DE LA MONA

2024





Terres de liens, de partage et d'ouverture, la Nouvelle-Aquitaine a placé les transitions et l'adaptation aux évolutions sociales, économiques et environnementales au cœur de son action, à travers le déploiement d'une stratégie régionale incarnée par Néo Terra, ainsi que la feuille de route Tourisme durable.

Dans ce dispositif ambitieux, la MONA fait évidemment partie des acteurs qui ont un rôle décisif à jouer : la mutualisation, la transmission des compétences, l'interconnexion des territoires et la diffusion des savoirs, entre autres, constituent autant d'enjeux à relever afin de faire de la Nouvelle-Aquitaine cette destination touristique de choix, la première région au tourisme éco-responsable de France.

Dans cette perspective, agir en prise directe avec les territoires demeure la marque de fabrique de la MONA ! Et comme chaque année, je suis ravi et engaillardi de pouvoir compter sur un tel réseau opérationnel et compétent ; ce sera à cette condition que nous réussirons les transitions.

Alain Rousset
Président du Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine

2024 aura été une année charnière, exigeante et stimulante, au service d'une ambition partagée de faire réseau, en lien avec les territoires, les individus et les enjeux de demain. À travers ce rapport d'activité, nous vous proposons de (re)découvrir les dynamiques qui nous ont animées collectivement.

Relier les individus et les territoires, c'est d'abord nourrir les liens humains : près de 400 salariés engagés dans nos communautés, des formats renouvelés, une participation active auprès de nos partenaires régionaux et nationaux. Ce sont aussi des événements fédérateurs – MONATOUR, NADOT, les Rencontres Nationales du Etourisme – qui témoignent de notre capacité à faire réseau, à créer de la valeur par le lien.

Se donner le pouvoir d'agir, c'est accompagner les structures vers plus de sens et d'impact. En 2024, des dispositifs comme Entract, ADDES ou ACTT ont soutenu les transitions managériales, territoriales et durables.

Cultiver les savoirs individuels et collectifs, c'est adapter les accompagnements et formations aux besoins du réseau, grâce à notre écoute permanente, des outils et formats pédagogiques multiples. Notre offre de professionnalisation enrichie avec 35 partenaires formateurs, la plateforme «La Tribu des Savoirs» ou encore la dynamique du réseau «expair» contribuent à faire de notre réseau, un réseau apprenant.

Enfin, **prendre soin de notre organisation interne**, c'est animer une gouvernance engagée, agile et humaine. 2024 marque la fin d'un cycle et le renouveau avec l'écriture du projet associatif 2025-2030 dans lequel la gouvernance a pris part. 2024 souligne également l'adaptabilité de l'équipe pour faire face à des imprévus grâce à la révision et mise en place de procédures pour s'organiser en cas d'absence.

Ce rapport est le reflet de notre énergie collective, de nos engagements concrets et de notre volonté constante d'évoluer avec et pour notre réseau.

Bonne lecture !

**L'équipe de la MONA et les membres du
Conseil d'Administration**



SOMMAIRE

LA MONA	p4
NOTRE RÉSEAU	p5
NOS ACTIONS POUR RELIER LES INDIVIDUS ET LES TERRITOIRES	p6
L'animation des communautés métiers	p7
Notre implication dans les organes nationaux et régionaux	p8
Des ressources pour le réseau	p10
Des rencontres réseau incontournables	p11
NOS ACTIONS POUR SE DONNER LE POUVOIR D'AGIR AU SEIN DE NOS ORGANISATIONS	p12
Transformation des organisations et des stratégies : du nouveau dans l'accompagnement	p13
Les stratégies d'accueil au coeur des préoccupations	p14
De la transition durable à la RSO	p15
Appui aux coopérations sur les 25 territoires ACTT	p16
NOS ACTIONS POUR CULTIVER LES SAVOIRS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS	p17
La coordination et la gestion du programme de professionnalisation	p18
Le bilan des actions de professionnalisation 2024	p20
La Tribu des Savoirs	p22
Intégrer la FEST dans les actions MONA pour le réseau	p23
La valorisation des métiers du tourisme	p24
NOS ACTIONS POUR PRENDRE SOIN DE NOTRE ORGANISATION INTERNE	p25
La révision de notre projet associatif et de notre raison d'être	p26
Une gouvernance participative	p27
Focus CSE 2024 : s'organiser en cas d'absence	p28
NOS PARTENAIRES	p29



LA MONA

La Mission des Offices de Tourisme Nouvelle-Aquitaine fédère le réseau des organismes de tourisme. Elle rassemble offices de tourisme, agences et comités départementaux du tourisme, parcs naturels régionaux, collectivités, organisations territoriales oeuvrant dans le tourisme. Elle mène une mission d'animation et de professionnalisation de ce réseau.



Nous sommes un **collectif uni, impulseur, bouillonnant, technique et respectueux** œuvrant au sein d'une **organisation vivante** et soucieuse de l'**épanouissement** de ses collaborateurs.



Notre raison d'être

Nous facilitons les **mises en réseau**, la **création** et la **transmission**, de manière **procool**, pour **des individus et des collectifs sereins au travail**, dans le **respect du vivant**.

Ils ont fait un bout de chemin avec nous en 2024 :



Loïc Coissin qui était en poste depuis 2021 en tant que chargé de mission sur l'accompagnement des prestataires, le marketing et l'observation, est parti vers d'autres horizons professionnels fin 2024.



Martial Bernadet nous a rejoint pour une mission de stage autour du réseau de pédagogues et des partenariats avec les établissements d'enseignement supérieur.



Estelle Bouachata était également en stage sur la mesure d'impact de la professionnalisation des organismes de tourisme et a poursuivi sa mission en CDD de quelques mois pour définir la mesure d'impact dans toutes nos actions.

Bonne continuation à vous !



NOTRE RÉSEAU

176

organismes de tourisme
en Nouvelle-Aquitaine

149

Offices de tourisme

1

CRT

5

Parcs Naturels Régionaux

10

ADT / CDT

5

Communautés
d'Agglomération / de
Communes

1

Service tourisme
départemental

5

Pôles d'équilibre territorial
et rural / syndicat
intercommunal

soit

1740

ETP*

dans les organismes de
tourisme de Nouvelle-Aquitaine

*ETP : Equivalent Temps Plein



NOS ACTIONS POUR RELIER LES INDIVIDUS ET LES TERRITOIRES





400 salarié·es du réseau animés dans des communautés métiers

Communauté n.f.

État, caractère de ce qui est commun à plusieurs personnes.

Se rencontrer, échanger, s'enrichir mutuellement tels sont les **objectifs de l'animation des communautés du réseau**. Pour maintenir cet objectif ô combien essentiel, la MONA a proposé en 2024 cinq temps forts pour les communautés :

- accompagnateurs des meublés,
- qualité/accueil,
- services commerciaux,
- entract
- ACTT

avec une moyenne de 31 participants et une satisfaction à 4,7 /5 !

L'équipe de la MONA anime différentes communautés métiers. Pour cela, des outils d'échange et de partage (google groups, slack, groupe facebook...) ont été mis en place pour :

- | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| >>> les directeurs·rices des OT | >>> les comptables |
| >>> les expairs* | >>> les guides |
| >>> le club des services commerciaux | >>> les référent·es accueil |
| >>> le club meublés | >>> les référent·es durable |
| >>> le club qualité | >>> les entracté·es |
| >>> les communicant·es | >>> les référent·es ACTT |

** Le réseau expair : salarié·es en poste dans le réseau des organismes de tourisme de Nouvelle-Aquitaine qui assurent des formations dans leur domaine d'expertises pour le réseau après avoir suivi une formation de formateurs.*



Notre implication dans les organes nationaux et régionaux ●●●●

La MONA est une fédération et nous jouons pleinement notre rôle de facilitateur de réseaux pour les organismes de tourisme.

Au niveau **national**, aux côtés d'**ADN Tourisme**, cela se passe au sein de

- la commission prospective,
- la commission management et formation
- la commission tourisme responsable,
- du comité stratégique des offices de tourisme et relais territoriaux,
- du congrès ou encore des rencontres entre relais territoriaux.



au moins 500 personnes touchées directement par des ateliers et des conférences en Nouvelle-Aquitaine autour des **travaux de la commission prospective**

La MONA participe également ponctuellement à des groupes de travail dont celui sur l'harmonisation des enquêtes pour l'observation des organisations du réseau. L'objectif est de mettre en place une méthodologie et un questionnaire commun aux échelles nationales, régionales, départementales pour récolter des données du réseau au niveau national et ainsi éviter la sur-sollicitation.

Au niveau **régional**, nous travaillons au sein du **collectif du Tourisme Lab**, nous sommes sociétaire de la **Coopérative des Tiers-Lieux**, membres du **CA du CRT Nouvelle-Aquitaine ou encore celui de Charentes Tourisme**.

Nous avons contribué pleinement aux travaux du **Contrat régional de filière Hôtel Restaurant Tourisme** voté par la Région Nouvelle-Aquitaine pour le renouvellement 2024-2028.

Apporter une voie du réseau dans ces instances et être dans la réciprocité en se nourrissant des avancées des organisations dans lesquelles nous nous engageons, amènent des apports précieux pour la fédération et son réseau.

En 2024, la taxe de séjour, la gouvernance de la data et les SIT, les recrutements dans le tourisme, les associations à mission sont quelques-uns des sujets pour lesquels la MONA a été sollicitée.

Notre implication dans les organes nationaux et régionaux ●●●●

Zoom sur une année de Tourisme Lab

En 2024, la MONA continue sa contribution pour la 4ème année au sein du Tourisme Lab Nouvelle-Aquitaine, aux côtés de la Région, de l'ADI Nouvelle-Aquitaine, du CRT Nouvelle-Aquitaine, de l'ARGAT, l'UMIH, l'UNAT, la NAHPA, les technopôles. Un écosystème mobilisé pour faciliter les ponts entre innovation et acteurs du tourisme publics et privés. La MONA est intervenue dans le programme d'incubation de start-ups TIPI535, dans des expérimentations dont le PASS-SAISONNIERS, au sein des gouvernances techniques.

Zoom sur le séminaire annuel avec la MONA, le CRT et les ADT/ CDT

Depuis trois ans, le CRT, la MONA et les ADT/CDT ont dynamisé leur relation pour fluidifier le niveau d'informations entre les structures et les échelles régionales, départementales, inter-départementales. Chaque mois, une visio permet de traiter de nombreux sujets d'actualités. A l'automne, ce collectif se rassemble pour un séminaire de deux jours, co-animé par Jean-Baptiste de la MONA et Aurélie Loubes du CRT. Cette année, c'était l'occasion de mener une rétrospective de l'année écoulée et avancer sur l'évolution des SIT et le projet NADATA, sur l'observation et France Tourisme Observation, sur les stratégies durables via les trajectoires carbone, les mobilités, la communication responsable, sur l'accompagnement des entreprises, sur les démarches RSO/ RSE dans le réseau, sur des services mutualisables comme La Tribu des Savoirs de la MONA

Zoom sur la coopération ADN / CRT / MONA pour l'AMI Ensemble

Depuis 2023, le CRT et la MONA se sont associés pour poursuivre le déploiement de la méthode "Créer un séjour bas-carbone". Expérimenté par le CRT il y a deux ans, la MONA a apporté des briques de méthodes si bien que CRT et MONA ont répondu à l'AMI Ensemble d'ADN Tourisme sur le sujet des coopérations entre les différents échelons territoriaux du tourisme. Cette année 2024, 3 nouveaux binômes ADT - OT ont bénéficié d'une formation-action "Coopérer pour produire des séjours bas carbone" et ont pu bonifier la méthode, la boîte à outils, le centre de ressources, puis clarifier la place et le rôle de chacun dans ce processus. La suite ? Le déploiement de cette formation plus largement en mobilisant l'organisme de formation de la MONA et le CRT en Expair intervenant !

Des ressources pour le réseau ●●●●

Le site internet



48000 visiteurs uniques sur notre centre de ressources en 2024
25 articles créés ou mis à jour
11 articles « **le réseau à l'honneur** »

L'année 2024 a été l'occasion de travailler sur la refonte de notre site internet, qui verra le jour à l'automne 2025.

L'objectif : l'adapter encore plus au parcours utilisateur, valoriser nos ressources, notre réseau et notre rôle de fédération et surtout le rendre davantage à notre image, accessible et responsable.

Partenariat avec la Revue Espaces



12 abonnements



La MONA vous facilite la veille avec un partenariat avec la Revue Espaces pour le réseau.

L'équipe de la MONA et le réseau néo-aquitain sont régulièrement sollicités par la Revue Espace(s) pour écrire des articles de qualité sur des sujets du quotidien, tels que l'accueil, la satisfaction client, la professionnalisation, la QVCT ou encore le numérique responsable.

Pour vous permettre d'accéder à ces publications, la MONA et la Revue Espace(s) s'associent pour proposer au réseau néo-aquitain un tarif d'abonnement privilégié, permettant un accès illimité pour tous les adhérents.

Des rencontres réseau incontournables ●●●●

Le MONATOUR 2024

162 participants
54% des structures du
réseau présentes
44/5 de satisfaction

En 2024, le MONATOUR a posé ses valises dans 11 lieux de Nouvelle-Aquitaine. L'occasion pour le réseau de se retrouver, de se plonger dans une "balade prospective" autour des 4 scénarios de la commission nationale pour se projeter dans notre secteur et nos métiers et de participer à la co-construction de notre projet associatif 2025-2030.

Le NADOT 2024

En 2024, le séminaire des directions et cadres des organismes de tourisme a pris la forme d'un Forum Ouvert. Une journée pour aborder une question clé et agir : Comment renforcer en réseau(x) notre utilité d'organismes de tourisme au regard des trajectoires économiques, environnementales et sociales ? 9 problématiques prioritaires ont été déclinées en plans d'actions.

94 participants
47/5 de satisfaction

Les #ET20

800
participants

Nous étions plus de 800 à Pau pour les 20 ans des #ET. Sophie, Loïc et Jean-Baptiste ont pu intervenir et animer la conférence d'ouverture 10 10 10, la conférence meuf·e·s puis les ateliers sur la Responsabilité sociétale des organisations, l'intelligence artificielle ou encore la QVCT... Les #ET, ce sont aussi le campus du printemps qui rassemblent 25 personnes pour préparer le fond et la forme des rencontres. Un moment que la MONA co-anime en tant que co-organisatrice des #ET avec Ludovic Dublanche et Unitec.





NOS ACTIONS POUR SE DONNER LE POUVOIR D'AGIR AU SEIN DES ORGANISATIONS



Transformation des organisations et des stratégies : du nouveau dans l'accompagnement ●●●●



7 managers de + en 2024

5/5 taux de satisfaction



Le parcours Entract, dédié à la transformation des organisations et des stratégies en s'appuyant sur les sujets de la qualité de vie et des conditions de travail et les pratiques d'intelligence collective, a évolué en 2024. Le parcours a été proposé en format court de 2 x 2 jours + 4 heures d'accompagnement individuel. 7 managers se sont lancés dans l'aventure, avec un taux de satisfaction et de recommandation de 5/5. Parmi les actions déjà mises en oeuvre : création d'un référent QVCT en binôme avec la direction, définition d'un plan d'actions QVCT en équipe, rétrospective 2024 en équipe, négociation salariale, intégration d'une nouvelle recrue,

Ils l'ont dit :



« La possibilité d'avoir enfin une "chambre à soi professionnelle " pour paraphraser Virginia Wolff, une entité de directeurs d'OT qui sont en évolution, sans jugements, avec des apprentissages techniques pointus »

« Unique »

« Elle permet de prendre pleinement conscience de l'importance de messages clefs (...) et remet à sa juste place le management intelligent. »



La communauté Entract s'est réunie fin novembre pour une journée de travail et de partage sur 2 thèmes :

- le lien et l'approfondissement QVCT/RSO
- la transmission en interne en cas de départ/arrivée, sur le poste de direction en particulier

Depuis **2019**, Entract, c'est **24% des directions du réseau formées** qui représentent **21% des structures et 34% des salariés du réseau impactés**.

Le **taux de poursuite via un accompagnement ou une formation en interne est de 34%** (soit 56 jours animés par la MONA depuis 2019). Le taux de poursuite dans les **échanges et les journées collectives pour les managers est de 53%**.

Pour **28% des managers formés**, les années suivant le parcours Entract ont été marquées par un **changement de poste ou une reconversion professionnelle**.

Les stratégies d'accueil au coeur des préoccupations ●●●●



523 membres du réseau touchés par une action sur la thématique «accueil»

SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information), réaménagement des lieux d'accueil, habitants, accueillir les personnes en situation d'handicaps, intégrer ses prestataires dans les stratégies d'accueil, les savoir-être et savoir-faire de l'accueil, la gestion de conflits..., les sujets d'accueil et d'hospitalité sont multiples. La MONA a animé/coordonné :

- 20 formations/accompagnements en intra sur la thématique "accueil"
- 12 inter sur la thématique "accueil"
- 6 cafés*
- 1 club Qualité et Accueil

** Un café MONA est un espace de discussion en ligne, d'une durée d'une heure pour un maximum 10 personnes, afin de traiter d'un sujet précis.*

Le Labo Habitants, 10 ans de travail sur cette thématique

2024, tout un symbole puisque cela fait 10 ans que la MONA et le réseau travaillent de pair sur le sujet de l'intégration des habitants dans une stratégie d'Organisme de Tourisme. En 10 ans, de nombreux travaux ont ainsi été menés (formations spécifiques avec de nombreuses personnes ressources et témoins mis en lumière, boîte à outils et méthodologie en accès libre, publications sur des revues spécialisées....)

En juillet 2024, la MONA a donc décidé de réunir universitaires, consultants, formateurs, partenaires institutionnels, fédérations régionales et acteurs de l'ESS, adhérents de la MONA, pour poursuivre les réflexions et projections futures sur le sujet des habitants dans notre secteur.



De la transition durable à la RSO ●●●●



256 bénéficiaires touchés par une action MONA sur l'une des 6 thématiques de l'ADDES

Stratégie durable, communication responsable, slowtourisme, démarche RSO, autant de thématiques réparties en :

- 5 accompagnements sur mesure sur la thématique "durable"
- 7 formations sur la thématique "ADDES"
- 1 café durable
- 1 webséminaire
- 1 data day
- 1 méthodologie et une boîte à outil co-crée sur les séjours bas carbone avec le CRT
- 3 ateliers de co-construction avec le réseau pour créer la méthodologie MICRO (Mesure d'Impact des Compétences et de la Responsabilité Sociétale de notre Organisation)

Zoom sur la méthodologie MICRO

Conçue entièrement avec le réseau en 2024, cette méthode vise à faire bouger les lignes au sein des organisations de notre secteur en matière de Responsabilité Sociétale des Organisations. Elle se base sur l'ISO 26000, le référentiel Destination D'EXcellence, les objectifs de développement durable des Nations-Unies et des travaux menés dans notre secteur par Offices de Tourisme de Normandie.

La première étape vise à compléter un autodiagnostic. 14 thématiques sont ainsi interrogées en tenant compte de la structure, du nombre de bureaux d'information touristique et de la voix des salariés :



Les 4 étapes de travail sont résumées ci-dessous. L'objectif étant de privilégier une animation du travail par des méthodes d'intelligence collective, de placer au centre la question des priorités et de tenir compte des compétences à mettre à profit pour répondre aux ambitions fixées.

Étape 1 Diagnostiquer

C'est l'état des lieux de l'engagement de la structure.

Étape 2 Prioriser

Il s'agit de la mise en action.

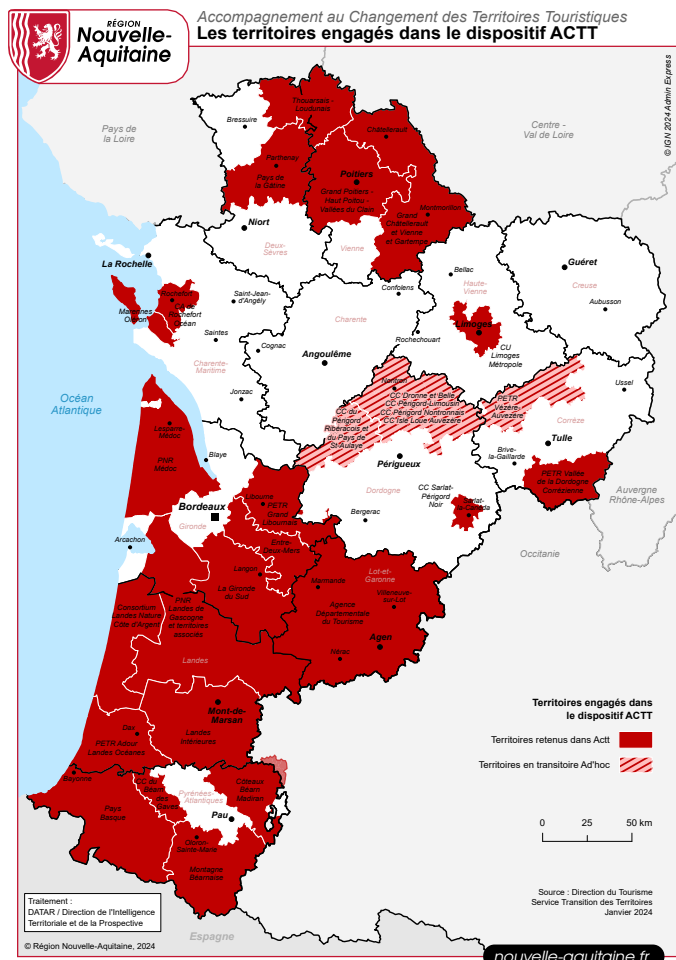
Étape 3 Mesurer

Il s'agit de la mesure d'impact.

Étape 4 Cheminer

C'est la rétrospective et la projection.

Appui aux coopérations sur les 25 territoires ACTT



La MONA a un rôle d'appui technique auprès de la Région et auprès des 25 territoires et leurs techniciens en charge de l'animation du dispositif. Appui technique qui se poursuivra jusqu'à la fin 2026 (en cohérence avec le soutien financier de la Région garanti jusqu'à cette période).

Cet appui technique de la MONA se traduit sous 3 formes :

- Animation de temps d'échanges entre territoires ACTT (en ligne, en présentiel avec de l'inspiration et de l'échange sur les pratiques).
- Mise à disposition de ressources thématiques.
- Accompagnements sur mesure.

[Le dispositif ACTT et les ressources en ligne](#)

En septembre 2024, la MONA a animé le rassemblement de l'ensemble des techniciens en charge du dispositif. Un évènement dont l'objectif était double : faciliter l'interconnaissance entre techniciens et le contenu des projets de coopération ; avancer sur la mesure d'impact de ces projets.

Nombreuses réflexions et partage de pratiques sur des sujets majeurs : l'implication des élus et des pros dans un projet de coopération, les mobilités, l'inclusion par le prisme de l'accessibilité, l'inclusion par le prisme du social, les sujets RSE/RSO/RTE, la gestion des déchets...





NOS ACTIONS POUR CULTIVER LES SAVOIRS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS



La coordination et la gestion du programme de professionnalisation ●●●●



11 mois de préparation pour la sortie du guide de professionnalisation

Chaque année, à partir du mois de février, nous collectons les besoins en formation aux travers de divers canaux : le questionnaire annuel de retour sur les formations des OGD, l'écoute terrain, l'écoute des suggestions des formateurs, mais aussi les retours des stagiaires au travers des suivi quali. Les rendez-vous réseau sont aussi une occasion d'écouter.

Autant de matière à croiser pour construire les formations de demain. En 2024, ce travail a nécessité onze mois de préparation : étude juridique pour simplifier le marché public, récolte, écriture des cahiers des charges, programmation pour deux ans, sélection des formateurs par l'équipe, attribution, clôture des marchés, mise en forme des contenus et de la communication.

Dendreo, un vrai succès

L'outil de suivi des actions de professionnalisation a été en 2024 une vraie valeur ajoutée en termes de gain de temps, d'instantanéité, d'ergonomie, d'automatisation et de parcours client et sous traitant. Chaque membre de l'équipe a pris du temps pour se l'approprier et notamment sur le suivi fin de chaque structure.

Aujourd'hui, Dendreo, c'est 1500 contacts participants, 520 items de GRC mais aussi une satisfaction globale des actions évaluée par l'outil à 90% !

Un réseau d'intervenants investis

Pour maintenir ce lien privilégié, nous multiplions les actions. Dans l'optique de 2024, un rendez-vous leur a été proposé en visio pour nous permettre de garder le lien établi en 2023 !

Côté Expairs, le maintien de transmission des savoirs n'a pas été en reste puisque nous avons proposé une journée de formation sur la gestion de groupe en formation. Deux groupes ont ainsi pu revoir leurs bases et monter en compétences pour les années à venir.

Réseau de pédagogues et partenariats avec les établissements d'enseignement supérieur

Dans le cadre de sa stratégie de renforcement des liens avec le milieu académique, la MONA a mené **une enquête** entre juin et août 2024. pour identifier les collègues qui interviennent dans les établissements d'enseignement supérieur, identifier les cursus, identifier les besoins. C'est Martial Bernadet qui a piloté la mission. 61 % des répondants sont intéressés par la transmission ou interviennent d'ores et déjà. 35% ont déjà suivi les formations Expair de la MONA. Du soutien dans l'amélioration des techniques de transmission, la constitution d'une communauté à part entière et consolider des partenariats avec des établissements d'enseignement supérieur seront les prochaines étapes.

Confiance et constance avec nos partenaires de la formation professionnelle

Chaque année, la MONA entretient une véritable relation de confiance avec ses partenaires de la formation professionnelle :

Au niveau national, la MONA contribue activement aux échanges conduits par ADN avec nos autres homologues régionaux pour être au courant des nouveaux dispositifs financiers et échanger sur les réalités de notre secteur en matière de formation professionnelle. A ce titre, 11 800 euros ont pu ainsi être débloqués pour soutenir la dynamique "Expairs" avec quelques actions de formation spécifiques sur la transmission.

Au niveau régional, l'appui de la Région (Direction de l'Emploi et de l'Évolution Professionnelle) s'établit en 2024 à près de 80 000 euros. Un soutien constant qui permet au réseau de pouvoir continuer à se former en restant vigilant sur la tarification proposée et les capacités budgétaires limitées de notre réseau.

Rappelons également qu'un **tarif solidarité réseau** est pratiqué dans le réseau pour tout agent de la fonction publique territoriale.

Avec l'appui de l'AFDAS Nouvelle-Aquitaine, la MONA propose une veille active sur les opportunités de financement en matière de formation et d'alternance. Cela prend la forme de webinaires, d'envoi d'emails spécifiques, de la mise à jour de notre article ressource sur le sujet. En 2024, près de 25% des prises en charge établies par le réseau auprès de l'AFDAS pour des actions de formation MONA, ont fait l'objet d'un financement FNE.



afDas

Le bilan des actions de professionnalisation

2024 ●●●●



132

Structures
bénéficiaires d'une
action de formation

69% du réseau ayant
bénéficié d'une action
de formation

706



Stagiaires
(Nombre de
personnes
ayant suivi une
formation)

533

Bénéficiaires
(utilisateur unique
qui réalise 1 ou
plusieurs
formations)

59



Sessions de
formations
d'intérêt régional

8,1



Stagiaires en
moyenne par
session

30



Sessions
d'accompagnement
sur mesure

9506



Heures de
formation

LES FORMATEURS

29



Formateurs
partenaires



19

Formateurs MONA
et Expairs

SATISFACTION



4,4/5

Pour la qualité
de nos
formations
de manière
générale

4,5/5

Pour la
qualité de
nos FIR
EXPAIRS



85 %
Estiment que les
objectifs de la
formation sont en
phase avec les
problématiques
en poste



97 %
Des personnes
interrogées
recommandent
la formation
suivie

(sur un volume de retour de 74%)

TOP ³

des COUPS DE COEUR du réseau

qui ont obtenu **5/5** de moyenne en taux de **satisfaction**
et **5/5** sur l'**adéquation** problématiques du terrain et
objectifs de formation

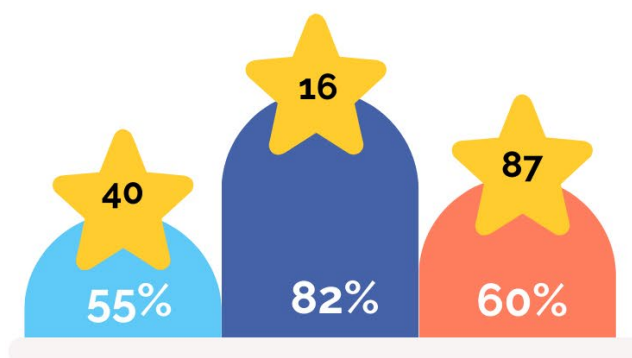
- Renforcer les **bases de l'accueil** : accueillir, informer et conseiller
- Mettre les techniques du **théâtre d'improvisation** au service de l'**accueil**
- Se préserver face aux **comportements inattendus (agressifs et conflictuels)** à l'accueil



TOP ³

des départements touchés par des actions de professionnalisation

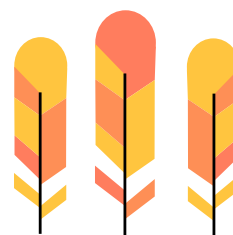
en % des **salariés** du réseau





1 parcours «comprendre le tourisme institutionnel»

140 participants



LA TRIBU DES SAVOIRS

En juin 2024, la MONA a lancé "La Tribu des Savoirs", une plateforme collaborative dédiée à la transmission des connaissances entre organismes de tourisme. Ce projet est né d'une volonté d'optimiser le cycle de vie des ressources pédagogiques créées par la MONA et son réseau et de favoriser la multimodalité pour favoriser l'apprentissage et le développement des compétences.

Ainsi, "La Tribu des Savoirs" offre un espace où chaque membre peut contribuer et accéder à des contenus diversifiés, renforçant ainsi les compétences au sein du réseau touristique.

LA TRIBU DES SAVOIRS

Accueil Tableau de bord Administration du site Rapports Catalogue

Rechercher 🔍

Utilisateur SD

tourisme institutionnel

Cours Participants Banque de questions

Bienvenue Sophie 🙌

Voici les différents chapitres qui te permettront de comprendre le tourisme institutionnel. Nous te conseillons de respecter l'ordre proposé et de commencer par l'introduction, bonne découverte 😊

Introduction

1. Les institutions du tourisme

3. Les missions

Bienvenue Sophie 🙌

Voici les différents chapitres qui te permettront de comprendre le tourisme institutionnel. Nous te conseillons de respecter l'ordre proposé et de commencer par l'introduction, bonne découverte 😊

1.1 Découvrir les institutio...

1.2 Comprendre les institu...

1.3 Appliquer

1.4 Aller plus loin

2. Le tourisme en Nouvell...

2.1 Découvrir ce que repré...

2.2 Comprendre les acteu...

2.3 Appliquer

2.4 Aller plus loin

3. Les missions et métiers...

3.1 Découvrir le rôle et les ...

3.2 Comprendre les missio...

Intégrer la FEST* dans les actions MONA pour le réseau ●●●●



24 personnes touchées par une action en lien avec la thématique

1 article ressource

1 boîte à outils interne

🖱️ La mission FEST (Formation en Situation de Travail) et transmission des savoirs au sein du réseau MONA a permis de sensibiliser et d'accompagner les acteurs sur cette thématique clé. Deux ateliers (codéveloppement sur les départs à la retraite et méthodologie de transmission des savoirs) ont réuni 11 participants chacun.

Un office de tourisme a été accompagné dans l'analyse du travail et la mise en place d'un parcours de transmission. Enfin, un projet de formation inter-entreprise, un article et une boîte à outils interne viennent compléter cette dynamique pour capitaliser et diffuser les bonnes pratiques.

* *La FEST, c'est quoi ?*

La FEST pour **Formation en Situation de Travail** est reconnue par la loi "Avenir professionnel" de 2018. C'est une modalité pédagogique, tout comme l'est la formation présentielle, distancielle ou encore le e-learning. Dans cette modalité on laisse la part belle à la transmission entre pairs, c'est-à-dire la formation par et pour les professionnels en poste.

La FEST permet de :

- comprendre la réalité de l'activité, au-delà de la fiche de poste
- d'être accompagné à réfléchir sur ses tâches grâce à une méthodologie : la réflexivité
- construire un travail apprenant pour le rendre autant constructif que productif



La valorisation des métiers du tourisme ●●●●

La Semaine des métiers du tourisme

- En mars 2024, La MONA a participé à des interviews organisées par ADN Tourisme pour présenter des profils de salariés de son réseau dans le cadre de la 2ème édition de la Semaine des métiers. Les deux témoins (Jérôme Lay - Point Com du Seignanx (40) / Rémy Cabannes - Office de Tourisme Coeur du Bassin (33)) ont partagé leur quotidien et la spécificité de leurs métiers.



Podcasts «MONAnecdote Métier»

7 podcasts
300 écoutes sur les plateformes
spotify et soundcloud

- MONAnecdote Métier, le podcast de la MONA, qui vous entraîne dans les coulisses des organismes de tourisme de la Nouvelle-Aquitaine à travers des interviews exclusives avec des professionnels passionnés. Accueil, QVCT, comptabilité, relation client, gestion d'un pôle, guidage, tourisme durable, autant de sujets à découvrir !

Duoday



Pour la deuxième fois, nous avons coordonné pour le réseau la journée de solidarité du DuoDay en faveur de l'inclusion professionnelle des personnes en situation de handicap. 8 duos ont été concrétisés au sein des OGD Néo-Aquitains sur cette journée nationale du 21 novembre, soit le double de l'an dernier, permettant à des professionnels et à leurs binômes de partager leurs savoir-faire, leurs expériences et leur passion. Une journée sous le signe de l'ouverture à d'autres profils qui a rencontré un succès fort avec 100% de taux de recommandation de la part des participants.





NOS ACTIONS POUR PRENDRE SOIN DE NOTRE ORGANISATION INTERNE



La révision de notre projet associatif et de notre raison d'être ●●●●



1 projet associatif co-construit avec le réseau, les partenaires, l'équipe et le conseil d'administration

4 axes stratégiques

18 objectifs opérationnels

La MONA avance par cycle et structure son cap au sein d'un projet associatif révisé tous les 4 à 5 ans.

L'année 2024 a donc permis de mobiliser le réseau, les administrateurs, les partenaires et l'équipe pour la révision du projet associatif. Nous avons questionné, bousculé, analysé, proposé des directions pour un nouveau cycle de projet.

Par le MONATOUR, le séminaire des directions et cadres du réseau (NADOT), la commission régionale professionnalisation et emploi, par des entretiens, au sein du Conseil d'administration, avec le bureau, puis en fil rouge des temps de productions en équipe, l'année a permis de manier bilan du projet associatif 2021-2024 et perspectives d'avenir. Ce processus d'un an, débuté en septembre 2023 lors d'un séminaire rassemblant tous les administrateurs et l'équipe, a permis de réviser notre raison d'être, de reposer quatre axes stratégiques et cibler 18 objectifs opérationnels pour les 5 ans à venir.

Le conseil d'administration du 5 décembre 2024 a délibéré à l'unanimité pour cette nouvelle orientation.



Nous retrouvons l'ADN de la MONA dans le projet associatif 2025-2030. Tout d'abord avec son cœur de métier pour mettre en réseau, créer et transmettre. Nous y trouvons le savoir faire et le savoir être qui relie les individus et les territoires. Nous y trouvons les ingrédients pour se donner un réel pouvoir d'agir au sein même des organisations, avec les gouvernances et les partenaires, ainsi que le pouvoir d'agir en collectif par les coopérations territoriales. Nous y trouvons enfin les réponses pour cultiver les savoirs individuels et collectifs impérativement nécessaires pour l'évolution des métiers et les compétences d'équipes.

Nous facilitons les mises en réseau, la création et la transmission, de manière procool, pour des individus et des collectifs sereins au travail, dans le respect du vivant.

Une gouvernance participative ●●●●●



- 1 AG**
- 3 Conseils d'Administration**
- 7 bureaux de l'association**
- 1 séminaire administrateurs - équipe**

- 🖱. Des administrateurs engagés en 2024 autour d'une feuille de route précise :
- La contribution à la formalisation du projet associatif.
 - L'implication dans la commission de sélection des candidatures pour le NADOT 2025.
 - La participation à la Commission régionale Professionnalisation et Emploi.
 - L'accueil des nouvelles directions au sein du réseau.
 - Et l'animation de rencontres des offices de tourisme notamment dans les Deux-Sèvres.

Ces engagements renforcent le lien entre gouvernance et les actions terrain et témoignent d'une dynamique collective au service du réseau.





12 jours de travail

Des procédures pour s'organiser en cas d'absence

1 DUERP actualisé

🖱️ Le **CSE** à la MONA a pour mission de représenter les salariés, veiller à leur épanouissement, en mettant en œuvre un plan d'actions QVCT co-construit en équipe.

En 2024, l'action du CSE s'est concentrée sur une priorité pour l'équipe : **s'organiser en cas d'absence**. Un travail de fond qui nous a permis d'une part d'être préparés et réactifs en cas d'absence et d'autre part, d'être plus efficaces en présence !

S'organiser en cas d'absence, cela a été la mise au point d'une démarche à tenir pour préparer un départ et accompagner un retour, la mise à jour de procédures et de tutoriels spécifiques aux postes et aux outils, en complément d'une fiche individuelle "en cas d'absence", l'intégration dans notre plan d'action d'une colonne pour identifier le niveau de risque en cas d'absence, la définition d'une "cellule de crise" à mobiliser ou encore d'un binôme de relai pour la gestion des mails.

Le CSE en 2024, c'est aussi plus de **12 jours passés**, un **DUERP actualisé**, des échanges riches et productifs, un travail sur les avantages sociaux. Et également une sensibilisation et des actions auprès du réseau.

En effet, nous remarquons un impact en externe puisque la MONA a développé dans son programme des formations pour les CSE (côté élus et côté employeurs), avec un bel exemple de coopération avec élus + employeurs pour les Offices de tourisme Marennes Oléron et Ile de Ré, ainsi qu'un café CSE.

Nos partenaires

Nos partenaires nationaux



Nos partenaires régionaux



SUIVEZ-NOUS !



Actions financées par la Région Nouvelle-Aquitaine



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories suivantes : ACTIONS DE FORMATION



Cité Numérique - Unitec Entrée 2B
406 Boulevard Jean Jacques Bosc
33130 Bègles



05 57 57 03 88



mona@monatourisme.fr
professionnalisation@monatourisme.fr



www.monatourisme.fr

MENTIONS LEGALES

Textes : MONA
Photos : MONA
Illustrations : MONA & freepik.com